

HP
KAYAK



PC Workstations
High-Performance Desktops
Problemoplossingsgids



HP Kayak XM600 Series 2 en HP Kayak XM600

Deze probleemoplossingsgids heeft betrekking op de **HP Kayak XM600 Series 2**, die is voorzien van in sockets gemonteerde processoren. Dit zijn pc's met modelnummer P2190N en hoger.

Voor de **HP Kayak XM600**, die is voorzien van in sleuven gemonteerde processoren, is een afzonderlijke probleemoplossingsgids beschikbaar.

Het etiket met ondersteuningsinformatie dat op de behuizing van elke pc is aangebracht, geeft duidelijk aan tot welke serie de pc behoort. Wanneer u recht voor de pc zit, bevindt dit etiket zich beneden op het rechterzijpaneel van de behuizing.

Op het etiket wordt aangegeven om welk model het gaat, met inbegrip van modelnummer en serienummer. Op het etiket vindt u de volgende informatie:

HP Kayak XM600

Pc's van dit type hebben de modelnummers Dxxxx (alle) en Pxxxx tot en met P2189N.

of

HP Kayak XM600 Series 2

Dit zijn pc's met modelnummer P2190N en hoger.

Inhoud

Het pc-werkstation wordt niet naar behoren opgestart, of reageert helemaal niet. Raadpleeg pagina 7.

Bijvoorbeeld, het beeldscherm blijft zwart, er wordt een foutbericht weergegeven, of er worden geluidsignalen gegeven.



Het pc-werkstation kan normaal worden opgestart, maar er zijn problemen met de configuratie. Raadpleeg pagina 19.

Bijvoorbeeld, sommige apparaten kunnen niet worden gevonden, de muis werkt niet correct of er komt geen geluid uit de luidsprekers.



Problemen oplossen met HP e-DiagTools. Raadpleeg pagina 39.

U kunt een diagnose stellen bij hardwareproblemen, alle apparatuur afzonderlijk testen en de hardwareconfiguratie controleren.



De inhoud van de vaste schijf herstellen met de cd-rom Images maken en herstellen. Raadpleeg pagina 47.

U kunt het vooraf geïnstalleerde besturingssysteem herstellen, en stuurprogramma's, hulpprogramma's en overige software herstellen.



Andere informatiebronnen. Raadpleeg pagina 49.

Hier kunt u lezen hoe u de nieuwste stuur- en hulpprogramma's en BIOS-updates kunt verkrijgen. U kunt hier ook vinden hoe u gratis documentatie voor uw pc-werkstation kunt downloaden.



Contact opnemen met de ondersteuningsafdeling van HP. Raadpleeg pagina 50.

Gegevens over de pc verzamelen voordat u contact opneemt met de ondersteuningsafdeling van HP.

Kennisgeving

De informatie in dit document kan zonder kennisgeving worden gewijzigd.

Hewlett-Packard biedt ten aanzien van dit materiaal geen enkele garantie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de impliciete garanties van verkoopbaarheid en geschiktheid voor bepaalde doeleinden. Hewlett-Packard is niet aansprakelijk voor fouten in het materiaal noch voor directe of indirecte schade als gevolg van of in verband met de aflevering, het functioneren of het gebruik van dit materiaal.

Dit document bevat producentenspecifieke informatie die auteursrechtelijk wordt beschermd. Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit dit document mag worden gefotokopieerd, gereproduceerd of vertaald in een andere taal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hewlett-Packard Company.

Adobe™ en Acrobat™ zijn handelsmerken van Adobe Systems Incorporated.

McAfee VirusScan® is een geregistreerd handelsmerk van Network Associates, Inc.

Microsoft®, MS®, MS-DOS®, Windows® en Windows NT® zijn in de V.S. geregistreerde handelsmerken van Microsoft Corporation.

Pentium® is een geregistreerd handelsmerk van Intel Corporation.

Hewlett-Packard France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
France

© 2000 Hewlett-Packard Company

Introductie

Deze handleiding is bedoeld voor iedereen die het volgende wil doen:

- Problemen met het pc-werkstation oplossen
- Aanvullende informatie en ondersteuning opvragen

Zie de *Gebruikershandleiding* op de *Information CD-ROM* die bij het pc-werkstation is geleverd, voor informatie over het instellen en gebruiken van het pc-werkstation. Deze informatie is ook te vinden op de website van HP: www.hp.com/go/kayaksupport.

Belangrijke waarschuwingen

De afdekplaat verwijderen en opnieuw aanbrengen

WAARSCHUWING

Verwijder voor uw veiligheid nooit de afdekplaat van het pc-werkstation zonder eerst het netsnoer uit het stopcontact te verwijderen en elke verbinding met een telecommunicatienetwerk te verbreken. Schakel de computer pas in nadat u de afdekplaat opnieuw hebt aangebracht.

Veiligheidsinformatie

WAARSCHUWING

Er bestaat explosiegevaar als de batterij niet correct wordt geïnstalleerd. Denk om uw veiligheid. Probeer nooit een oude batterij op te laden, te demonteren of te verbranden. Vervang de batterij alleen door een batterij van hetzelfde of een vergelijkbaar type dat wordt aanbevolen door de fabrikant. De batterij in deze computer is een lithiumbatterij en bevat geen zware metalen. Het is echter beter voor het milieu als u batterijen niet met het huishoudafval weggooit. Breng gebruikte batterijen terug naar de winkel waar u deze hebt gekocht, naar de leverancier bij wie u de computer hebt gekocht of naar HP, zodat deze kunnen worden gerecycled of op de juiste manier kunnen worden afgevoerd. Gebruikte batterijen kunt u gratis inleveren. **Als u een modem hebt, moet u rekening houden met het volgende:** Probeer de modem niet op een telefoonlijn aan te sluiten tijdens onweer. Installeer telefoonaansluitingen nooit in een vochtige omgeving, tenzij de telefoonlijn niet op het netwerk is aangesloten. Raak nooit niet-geïsoleerde

telefoondraden of -terminals aan, tenzij de telefoonlijn niet op het netwerk is aangesloten. Wees voorzichtig met het installeren of wijzigen van telefoonlijnen. Vermijd het gebruik van een (vaste) telefoon tijdens onweer. Wanneer de bliksem inslaat, kan dat gevaarlijk zijn. Blijf uit de buurt van een gaslek als u dit per telefoon wilt melden. Verbreek altijd eerst de verbinding met het telefoonnet voordat u de communicatiekaart aanraakt of verwijdt.

Het pc-werkstation wordt niet naar behoren opgestart

	Klacht	Mogelijke verklaring	
Probleem 1	<p>Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, reageert het pc-werkstation helemaal niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het beeldscherm is zwart. • Het vasteschijfstation en de ventilator maken geen geluid. • De statusindicator gaat niet branden. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Het pc-werkstation is mogelijk niet goed aangesloten op de netvoeding.</i> 	Raadpleeg pagina 9.
Probleem 2	<p>Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, lijkt het alsof het pc-werkstation wordt opgestart, maar het beeldscherm blijft zwart:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vasteschijfstation en de ventilator maken geluid. • De statusindicator is GROEN. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mogelijk is het beeldscherm niet op de juiste manier aangesloten of is het niet ingeschakeld.</i> 	Raadpleeg pagina 11.
Probleem 3	<p>Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, wordt het pc-werkstation niet opgestart:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vasteschijfstation en/of de ventilator maken geluid. • Het beeldscherm blijft zwart. • De statusindicator is ROOD. • Er wordt een geluidssignaal gegeven. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Er is een fout in de hardwareconfiguratie ontdekt door HP MaxLife. Het is mogelijk dat een onderdeel binnen in het pc-werkstation niet goed is aangesloten.</i> 	Raadpleeg pagina 13.
Probleem 4	<p>Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, wordt de opstartprocedure gestart en wordt ook het beeldscherm ingeschakeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De opstartprocedure wordt afgebroken met een foutbericht. • De statusindicator is ROOD. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Er is een configuratiefout ontdekt.</i> 	Raadpleeg pagina 15.
Probleem 5	<p>Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, wordt de opstartprocedure gestart en wordt het beeldscherm even actief, maar vervolgens:</p> <p><i>of</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • wordt het scherm zwart. • wordt het beeld vervormd weergegeven. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mogelijk is de videokaart niet op de juiste manier geïnstalleerd of geconfigureerd.</i> • <i>De vaste schijf is defect of niet toegankelijk.</i> 	Raadpleeg pagina 17.

Nuttige informatie	
Beschrijving van het hulpprogramma voor foutberichten.	Raadpleeg pagina 15.
Tabel met uitleg van geluidssignalen.	Raadpleeg pagina 14.
Problemen met het BIOS oplossen: <ul style="list-style-type: none"> • Het BIOS bijwerken. • De standaardinstellingen van het BIOS herstellen. • De CMOS-instellingen wissen. • Het BIOS herstellen (noodgeval). 	Raadpleeg pagina 31. Raadpleeg pagina 31. Raadpleeg pagina 32. Raadpleeg pagina 33.
Schakelaars op de systeemkaart.	Raadpleeg pagina 34.
Het HP-programma <i>Setup</i> gebruiken.	Raadpleeg pagina 35.
Hardwareproblemen oplossen met HP e-DiagTools.	Raadpleeg pagina 39.

Probleem 1 — Als het pc-werkstation helemaal niet reageert

Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, reageert het pc-werkstation helemaal niet. Het beeldscherm is zwart, het vasteschijfstation en de ventilator maken geen geluid, of de statusindicator gaat niet branden.

- Het beeldscherm blijft zwart.
- Het vasteschijfstation en de ventilator maken geen geluid.
- De statusindicator gaat niet branden.

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijderd. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

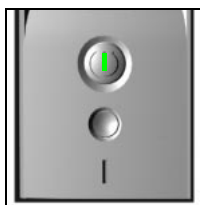
Klacht	Controleer...	Werkwijze
Het pc-werkstation start niet – de statusindicator brandt niet.	...of het netsnoer op de juiste manier is aangesloten.	Sluit het netsnoer aan op het pc-werkstation en op een geaard stopcontact.
	...of het stopcontact in orde is.	Steek een lamp in het geaarde stopcontact en kijk of de lamp gaat branden.
	...of de voltageschakelaar (aan de achterkant van het pc-werkstation) op de juiste manier is ingesteld.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ontkoppel het netsnoer. 2 Selecteer de juiste instelling. 3 Sluit het netsnoer opnieuw aan. 4 Start het pc-werkstation.
Als het pc-werkstation nog steeds niet kan worden opgestart		
	Controleer...	Werkwijze
	...of het probleem niet wordt veroorzaakt door de interne apparaten.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Verwijder de interne voedingsconnectoren van alle interne apparaten (behalve van de systeemkaart). 2 Sluit het netsnoer opnieuw aan. 3 Sluit de voedingsconnectoren één voor één opnieuw aan op de interne apparaten om te zien of een van de apparaten niet werkt. 4 Als een van de apparaten inderdaad niet werkt, neemt u contact op met HP-ondersteuning of de HP-dealer.

Probleem 1 — Als het pc-werkstation helemaal niet reageert wordt vervolgd op de volgende pagina ➡

Probleem 1 — Als het pc-werkstation helemaal niet reageert

Klacht	Controleer...	Werkwijze
<i>Als het pc-werkstation nog steeds niet kan worden opgestart</i>		
	Controleer...	Werkwijze
	...of er geen problemen zijn met de voedingseenheid.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Vervang de voedingseenheid door een exemplaar waarvan u zeker weet dat het werkt, uit een pc van hetzelfde model. 2 Als het pc-werkstation kan worden opgestart, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer. Het is mogelijk dat de voedingseenheid moet worden vervangen.
<i>Als het probleem blijft bestaan, neemt u contact op met HP-ondersteuning of de HP-dealer</i>		

Probleem 2 — Het beeldscherm blijft zwart



Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, lijkt het alsof het pc-werkstation wordt opgestart (het vasteschijfstation en de ventilator maken geluid en de statusindicator is groen), maar de monitor blijft zwart.

- Het vasteschijfstation en de ventilator maken geluid.
- De statusindicator is **GROEN**.

Druk op de aan/uit-knop en houd deze ongeveer vijf seconden ingedrukt. Het pc-werkstation wordt nu uitgeschakeld.

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijdert. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Klacht	Controleer...	Werkwijze
De aan/uit-indicator en de indicator voor activiteit van de vaste schijf branden, maar het scherm blijft zwart.	...of het beeldscherm is ingeschakeld (de indicator brandt).	Raadpleeg de handleiding van het beeldscherm voor uitleg over de indicatoren.
	...of het netsnoer van het beeldscherm op de juiste manier is aangesloten.	Zorg ervoor dat het netsnoer is aangesloten op het beeldscherm en op een geaard stopcontact.
	...of het stopcontact van het beeldscherm in orde is.	Steek een lamp in het geaarde stopcontact en kijk of de lamp gaat branden.
Als het beeldscherm nog steeds zwart blijft.		
	Controleer...	Werkwijze
	...of de instellingen voor helderheid en contrast van het beeldscherm juist zijn.	Raadpleeg indien nodig de handleiding over het beeldscherm.
	...of het beeldscherm zelf niet defect is.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Vervang het beeldscherm door een goed werkend exemplaar van een pc-werkstation van hetzelfde model. 2 Als het beeldscherm kan worden ingeschakeld, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer. Misschien moet u het beeldscherm vervangen.
	...of de pinnen van de videokabel niet zijn beschadigd.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Schakel het beeldscherm uit en ontkoppel het. 2 Maak de videokabel los en buig eventuele gebogen pinnen recht. 3 Sluit de videokabel opnieuw aan. 4 Schakel het beeldscherm in en kijk of het werkt.
Het is mogelijk dat u het Basic Input Output System (BIOS) moet bijwerken.		Het BIOS kan zijn beschadigd. Raadpleeg pagina 31 voor instructies over het herstellen van het BIOS.

Probleem 2 — Het beeldscherm blijft zwart wordt vervolgd op de volgende pagina ➞

Probleem 2 — Het beeldscherm blijft zwart

Klacht	Controleer...	Werkwijze
Problemen met de configuratie van systemen met twee of meerdere beeldschermen		
	...of de videokaart is aangesloten op <i>Uitgang 1</i> , als in het pc-werkstation een videokaart voor twee beeldschermen is geïnstalleerd.	<ul style="list-style-type: none"> De uitgangen zijn aangegeven op de videokaart.
	...of het beeldscherm is aangesloten op de juiste uitgang, met name als u twee of meer videokaarten hebt geïnstalleerd, terwijl u slechts één beeldscherm hebt.	<ul style="list-style-type: none"> Sluit het beeldscherm aan op de video-uitgang op de tweede videokaart.
Eén beeldscherm blijft zwart.	...of de configuratie en resolutie van de beeldschermen op de juiste manier zijn ingesteld.	<ol style="list-style-type: none"> Ga naar Eigenschappen voor Beeldscherm via Start, Instellingen, Configuratiescherm. Selecteer de optie voor meerdere beeldschermen en stel de configuratie in op het vereiste aantal beeldschermen en de gewenste resolutie. <p><i>OPMERKING</i> Als u de grafische kaart Matrox G400 voor twee beeldschermen gebruikt, is de instelling voor meerdere beeldschermen alleen beschikbaar als beide schermen zijn aangesloten op de pc en als beiden zijn ingeschakeld voordat de pc wordt opgestart.</p>

OPMERKING

Raadpleeg 'Probleem 5 — Het beeldscherm wordt zwart of het beeld wordt vervormd weergegeven' op pagina 17 als het beeldscherm zwart wordt of het beeld vervormd wordt weergegeven tijdens het opstarten van Windows.

Probleem 3 — De opstartprocedure wordt afgebroken en het beeldscherm is zwart



Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, maken het vasteschijfstation en de ventilator geluid, maar het pc-werkstation wordt niet opgestart. Het beeldscherm blijft zwart en de statusindicator is rood. Een fout in de hardware is ontdekt door HP MaxiLife.

- Het vasteschijfstation en/of de ventilator maken geluid.
- Het beeldscherm blijft zwart.
- De statusindicator is ROOD.
- Er wordt een geluidssignaal gegeven.

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijdert. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Bij het opstarten van de pc voert het BIOS een POST (Power-On Self Test) uit om te controleren of de hardwareconfiguratie fouten bevat. Als tijdens de test een probleem wordt ontdekt, wordt er een foutbericht op het scherm weergegeven.

Als er echter geen foutmelding kan worden weergegeven (doordat er bijvoorbeeld een fout is opgetreden in de grafische controller), klinkt een zoemgeluid. Direct na het zoemgeluid klinkt een aantal geluidssignalen.

Als u een reeks geluidssignalen hoort, moet u het aantal geluidssignalen tellen zodat u de oorzaak van het probleem kunt vaststellen.

Probleem 3 — De opstartprocedure wordt afgebroken en het beeldscherm is zwart

Geluidssignaal	Oorzaak...	Controleer...
1 geluidssignaal	De processor ontbreekt of is niet goed aangesloten of de ZIP-socket is niet gesloten	<ul style="list-style-type: none"> • ...of de processor op de juiste manier is aangesloten en de ZIP-socket is gesloten. • ...of de tweede socket van de processor een afsluiter bevat als de socket niet wordt gebruikt.
2 geluidssignalen	De netvoeding bevindt zich in de beveiligde modus	<ul style="list-style-type: none"> • ...of de netsnoeren in de pc op de juiste manier zijn aangesloten.
3 geluidssignalen	Geen geheugen, slechte geheugenmodules, niet-compatibele geheugenmodule	<ul style="list-style-type: none"> • ...of de geheugenmodule op de juiste manier in de eerste socket (het dichtste bij de processor) is geplaatst. • ...of de tweede geheugensocket een RDRAM-continuïteitsmodule bevat als de socket niet wordt gebruikt.
4 geluidssignalen	Probleem met grafische kaart	<ul style="list-style-type: none"> • ...of er een videokaart is geïnstalleerd. • ...of de videokaart op de juiste manier in de AGP-connector is geplaatst.
5 geluidssignalen	Probleem met PnP/PCI-initialisatie	<ul style="list-style-type: none"> • ...of de PCI-kaarten op de juiste manier in de sleuven zitten. • ...of het probleem wordt veroorzaakt een PCI-kaart door deze te verwijderen.
6 geluidssignalen	Beschadigd BIOS	Activeer de herstelprocedure voor noodgevallen (raadpleeg pagina 31).
7 geluidssignalen	Defecte systeemkaart	

Als u het geluidssignaal hebt gemist

Als u het geluidssignaal mist, schakelt u de pc uit door gedurende vijf seconden of langer op de aan/uit-knop te drukken. Vervolgens luistert u nogmaals naar het geluidssignaal.

Probleem 4 — De opstartprocedure wordt afgebroken en op het scherm wordt een foutbericht weergegeven



Wanneer u op de aan/uit-knop drukt, wordt de opstartprocedure gestart en wordt het beeldscherm geactiveerd. Vervolgens wordt de opstartprocedure echter afgebroken en wordt een foutbericht weergegeven. De statusindicator knippert rood. Het is mogelijk dat een geluidssignaal wordt gegeven. Er is een configuratiefout ontdekt.

- De opstartprocedure wordt afgebroken met een foutbericht.
- De statusindicator is **ROOD**.

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation uit voordat u de afdekplaat verwijdert door vijf of zes seconden de uitknop ingedrukt te houden. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Hulpprogramma voor foutberichten (EMU, Error Message Utility)

Wanneer er een fout wordt gevonden tijdens de POST (Power-On-Self-Test) gedurende de opstartprocedure, worden er twee geluidssignalen gegeven. Vervolgens worden de fouten weergegeven in de Error Setup Manager (beheer van foutinstellingen). Elke EMU-fout wordt op het beeldscherm weergegeven door een code van vier tekens en een bijbehorend tekstbericht.

Voor meer details drukt u op ENTER. Er wordt een gedetailleerde beschrijving gegeven van de oorzaak van de fout. Bovendien wordt de oplossing van het probleem beschreven. In de volgende voorbeelden ziet u verschillende soorten foutcategorieën.

Categorie 1:	Als een fout kan worden omzeild met < F1 > of opgelost met het Setup-programma, wordt het volgende gemeld door de POST:
ERROR	
0070	CPU Terminator Card Error
Druk op < Enter > voor meer informatie over de fout	
< F1= Continue > , < F2= Setup >	

Probleem 4 — De opstartprocedure wordt afgebroken en op het scherm wordt een foutbericht weergegeven

<i>Categorie 2:</i>	Als de fout alleen uit een waarschuwing bestaat (bijvoorbeeld als een toets blijft hangen), wordt het volgende gemeld door de POST:
WARNING ¹	
00100	Keyboard Error

1. Als u verder niets doet, wordt na vijf seconden de opstartprocedure hervat.

<i>Categorie 3:</i>	Als de fout ernstig is, wordt het volgende weergegeven door de POST:
00xx	The BIOS has detected a serious problem that prevents your PC from booting
	Druk op < Enter > voor meer informatie over de fout.

Probleem 5 — Het beeldscherm wordt zwart of het beeld wordt vervormd weergegeven

Wanneer op de aan/uit-knop wordt gedrukt, begint het pc-werkstation met opstarten en het beeldscherm wordt even actief, maar vervolgens wordt het beeldscherm zwart of is het beeld slecht.

- Het beeldscherm wordt zwart.
of
- Het beeld wordt vervormd weergegeven.

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijderd. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Klacht	Controleer...	Werkwijze
Het pc-werkstation wordt op de juiste manier opgestart, maar wanneer het besturingssysteem wordt geladen, wordt het scherm zwart of wordt het beeld vervormd weergegeven.	...of het beeldscherm de resolutie en de geselecteerde verversingssnelheid ondersteunt. Dit probleem kan optreden als het pc-werkstation is geconfigureerd voor gebruik met een bepaald type beeldscherm, dat vervolgens is vervangen door een exemplaar van een ander type.	<ol style="list-style-type: none">1 Start het pc-werkstation opnieuw op in de VGA-modus. Ga naar Eigenschappen voor Beeldscherm via Start, Instellingen, Configuratiescherm.2 Wijzig de schermresolutie en de verversingswaarden in instellingen die het beeldscherm ondersteunt.
<i>Als het scherm nog steeds zwart is of de beeldkwaliteit nog steeds te wensen overlaet</i>		
	Controleer...	Werkwijze
	...of de videokaart op de juiste manier in de socket op de systeemkaart is geplaatst.	<ol style="list-style-type: none">1 Volg de instructies in de bovenstaande <i>Opmerking</i> over het verwijderen van de afdekplaat en het uitschakelen van het pc-werkstation.2 Verwijder de AGP-kaart en plaats deze vervolgens voorzichtig terug in de socket.3 Plaats de afdekplaat terug en sluit het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.
	...of het vasteschijfstation op de juiste manier is geconfigureerd en de snoeren zijn aangesloten.	Raadpleeg pagina 24 als u meer instructies wenst.
	...of het vasteschijfstation toegankelijk is.	Raadpleeg pagina 39 voor informatie over het oplossen van problemen met behulp van HP e-DiagTools.

Probleem 5 — Het beeldscherm wordt zwart of het beeld wordt vervormd weergegeven wordt vervolgd op de volgende pagina ➞

Probleem 5 — Het beeldscherm wordt zwart of het beeld wordt vervormd weergegeven

Klacht	Controleer...	Werkwijze
<i>Als het scherm nog steeds zwart is of de beeldkwaliteit nog steeds te wensen overlaat</i>		
	Controleer...	Werkwijze
	...of het beeldschermstuurprogramma is beschadigd of verkeerd is geïnstalleerd.	Installeer het nieuwste stuurprogramma voor de videokaart. Dit programma kan worden gedownload van de website van Kayak Support www.hp.com/go/kayaksupport , in de sectie over het HP Kayak XM600 pc-werkstation.

Problemen met de configuratie

Het pc-werkstation kan normaal worden opgestart, maar er zijn problemen met de configuratie van verschillende onderdelen van het pc-werkstation.

Klacht	Mogelijke verklaring	
De opstartprocedure wordt normaal gestart, maar tijdens de POST (Power-On-Self-Test) wordt op het scherm een foutbericht weergegeven.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Fout bij testen van CMOS.</i>	Raadpleeg pagina 21.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Het toetsenbord of de muis werkt niet op de juiste manier.</i>	Raadpleeg pagina 22.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>De indicator van het diskteststation gaat niet branden.</i>	Raadpleeg pagina 23.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>Het vasteschip-, dvd-, cd-rw- of cd-romstation is niet toegankelijk.</i>	Raadpleeg pagina 24.
	<ul style="list-style-type: none">• <i>De seriële of de parallelle poort is niet juist geconfigureerd.</i>• <i>De apparaten zijn niet op de juiste manier aangesloten.</i>• <i>De stuurprogramma's van de apparaten zijn niet aanwezig of niet juist geïnstalleerd.</i>	Raadpleeg pagina 26.
U kunt het pc-werkstation niet uitschakelen.		Raadpleeg pagina 27.
Er is een probleem met de software.	<ul style="list-style-type: none">• <i>De softwaretoepassing kan niet worden uitgevoerd.</i>• <i>De datum en de tijd zijn niet juist.</i>	Raadpleeg pagina 28.
De configuratie-instellingen van het pc-werkstation verdwijnen herhaaldelijk.		Raadpleeg pagina 29.
Er zijn problemen met het gebruik van het euroteken.		Raadpleeg pagina 30.

Nuttige informatie	
Problemen met het BIOS oplossen:	
<ul style="list-style-type: none">• Het BIOS bijwerken.	Raadpleeg pagina 31.
<ul style="list-style-type: none">• De standaardinstellingen van het BIOS herstellen.	Raadpleeg pagina 31.
<ul style="list-style-type: none">• De CMOS-instellingen wissen.	Raadpleeg pagina 32.
<ul style="list-style-type: none">• Het BIOS herstellen (noodgeval).	Raadpleeg pagina 33.
Schakelaars op de systeemkaart.	Raadpleeg pagina 34.
Het HP-programma <i>Setup</i> gebruiken.	Raadpleeg pagina 35.
Problemen met stations oplossen:	
<ul style="list-style-type: none">• Vasteschijfstation.	Raadpleeg pagina 36.
<ul style="list-style-type: none">• Cd-rom-, dvd-, of cd-rw-station.	Raadpleeg pagina 37.
Hardwareproblemen oplossen met HP e-DiagTools.	Raadpleeg pagina 39.
De inhoud van de vaste schijf herstellen.	Raadpleeg pagina 47.

Er treedt een fout op bij het testen van CMOS

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijdert. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Klacht	Controleer...	Werkwijze
Bij het testen van CMOS tijdens de POST verschijnt een foutbericht. CMOS is een chip die na het uitschakelen van het pc-werkstation bijhoudt welke onderdelen zijn geïnstalleerd.	...of de interne batterij werkt.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Stel het pc-werkstation in op de juiste tijd (raadpleeg de handleiding bij het besturingssysteem). 2 Schakel de pc uit en ontkoppel het pc-werkstation gedurende één uur. 3 Start het pc-werkstation opnieuw op en controleer of de tijd juist is. 4 Als de tijd niet juist is, vervangt u de batterij door een nieuwe batterij. Raadpleeg hoofdstuk 2 van de <i>gebruikershandleiding</i> van het pc-werkstation.
	...of u de nieuwste versie van BIOS hebt.	Als u een oudere versie hebt, kunt u de nieuwste downloaden van de website van Kayak Support www.hp.com/go/kayaksupport , in de sectie HP Kayak XM600 pc-werkstation.
	...of de systeemkaart werkt.	Vervang de systeemkaart door een goed werkende kaart van een pc-werkstation van hetzelfde model.
Als het probleem nog niet is opgelost, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer.		

Er treedt een fout op bij het testen van het toetsenbord

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijdert. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Klacht	Controleer...	Werkwijze
Bij het testen van het toetsenbord tijdens de POST wordt een foutbericht weergegeven.	...of het toetsenbord en de muis op de juiste manier zijn aangesloten.	Sluit de kabels aan op de juiste connectoren aan de achterkant van het pc-werkstation. U kunt de connectoren herkennen aan de kleur van het pictogram.
	...of het toetsenbord schoon is en er geen toetsen vastzitten. ...of de muis schoon is.	<ul style="list-style-type: none"> Controleer of alle toetsen even hoog staan en er geen toetsen vastzitten. Maak de muisbal en de sensoren schoon.
	...of het toetsenbord en de muis werken.	Vervang het toetsenbord en de muis door een toetsenbord en een muis waarvan u zeker weet dat ze goed werken.
<i>Als het pc-werkstation wel wordt opgestart, maar er nog steeds problemen zijn...</i>		
Het is mogelijk dat u het Basic Input Output System (BIOS) moet bijwerken.		Maak een opstartdiskette om het BIOS bij te werken. Raadpleeg pagina 31.
<i>Het toetsenbord of de muis werkt nog steeds niet</i>		
	Controleer...	Als dat niet het geval is...
	...of de systeemkaart werkt.	Er is mogelijk een probleem met de systeemkaart. Neem contact op met HP-ondersteuning of de HP-dealer.
<i>Als het probleem nog niet is opgelost, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer.</i>		

Er treedt een fout op bij het testen van het diskteststation

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijdt. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Klacht	Controleer...	Werkwijze
Tijdens de Power-On-Self-Test wordt een fout gemeld bij het testen van het diskteststation.	...of het station op de juiste manier is geconfigureerd in het programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Wanneer het bericht Press F2 to Enter Setup verschijnt, drukt u op F2. 2 Controleer of de optie Floppy Disk Controller in het menu Advanced van de <i>Setup</i> is ingeschakeld.
	...of de kabels van het station goed zijn aangesloten.	De netsnoeren en datakabels van het diskteststation zijn op de juiste manier aangesloten (raadpleeg hoofdstuk 2 van de <i>gebruikershandleiding</i> bij het pc-werkstation).
	...of de kabel van het station werkt.	Vervang de kabel door een goed werkende kabel van een pc-werkstation van hetzelfde model.
	...of het diskteststation werkt.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Zorg dat u een geformatteerde diskette gebruikt en dat de diskette op de juiste wijze is geplaatst. 2 Maak het diskteststation schoon met behulp van een schoonmaakset voor diskettes. 3 Plaats een diskette waarvan u zeker weet dat deze goed is, en controleer of het station in orde is.
Als het station nog niet werkt		
	Controleer...	Als dat niet het geval is...
	...of de systeemkaart werkt.	Er is mogelijk een probleem met de systeemkaart. Neem contact op met HP-ondersteuning of de HP-dealer.
Als het probleem nog niet is opgelost, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer.		

Er treedt een fout op bij het testen van het vasteschijf-, dvd-, cd-rw- of cd-rom-station

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijdt. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Klacht	Controleer...	Werkwijze
Tijdens de Power-On-Self-Test wordt een fout gemeld bij het testen van het vasteschijf-, dvd- of cd-rom-station.	...of het station correct is geconfigureerd in het programma <i>Setup</i> . Raadpleeg pagina 36 of pagina 37.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Schakel de pc UIT en vervolgens AAN. 2 Druk op F2 zodra het bericht Press F2 to Enter Setup verschijnt. 3 Controleer of het station is ingeschakeld en of het juiste type is geselecteerd.
	...of de kabels van het station goed zijn aangesloten.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Controleer of de kabels van het station op de juiste manier zijn aangesloten (raadpleeg hoofdstuk 2 van de <i>gebruikershandleiding</i> bij het pc-werkstation). 2 Sluit het pc-werkstation, schakel het weer in en controleer of alles goed werkt.
	...of de kabel van het station werkt.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Vervang de kabel door een goed werkende kabel van een pc-werkstation van hetzelfde model. 2 Sluit het pc-werkstation, schakel het weer in en controleer of alles goed werkt.
Als het station nog niet werkt		
	<i>Start e-DiagTools om een van de diagnostische tests voor de hardware uit te voeren. Raadpleeg pagina 39.</i>	
	Controleer...	Werkwijze
	...of het station werkt met HP e-DiagTools.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Vervang het station door een goed werkend station van een pc-werkstation van hetzelfde model. 2 Sluit het pc-werkstation, schakel het weer in en controleer of alles goed werkt.

Er treedt een fout op bij het testen van het vasteschijf-, dvd-, cd-rw- of cd-rom-station wordt vervolgd op de volgende pagina ➞

Er treedt een fout op bij het testen van het vasteschijf-, dvd-, cd-rw- of cd-rom-station

Klacht	Controleer...	Werkwijze
<i>Als het station nog niet werkt</i>		
Het is mogelijk dat u het Basic Input Output System (BIOS) moet bijwerken.		Maak een opstartdiskette om het BIOS bij te werken. Raadpleeg pagina 31.
	Controleer...	Werkwijze
	...of de systeemkaart werkt.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Vervang de systeemkaart door een goed werkende kaart van een pc-werkstation van hetzelfde model. 2 Sluit het pc-werkstation, sluit het netsnoer opnieuw aan en controleer of het pc-werkstation en het station werken. 3 Als het station werkt, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer voor meer informatie over het oplossen van problemen.
U ontvangt een S.M.A.R.T.-waarschuwing tijdens de Power-On-Self-Test.		Aanbevolen actie: Maak meteen een reservekopie van de gegevens en neem vervolgens contact op met HP-ondersteuning www.hp.com/go/kavaksupport voor een vervangende vaste schijf. Raadpleeg pagina 36.
<i>Er treedt een storing op in het vasteschijfstation</i>		Raadpleeg 'De inhoud van de vaste schijf herstellen' op pagina 47.
<i>Als het probleem nog niet is opgelost, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer.</i>		

Er treedt een fout op bij het testen van een seriële of parallelle poort

OPMERKING

Schakel het beeldscherm en het pc-werkstation altijd uit voordat u de afdekplaat verwijdt. Maak het netsnoer en eventuele accessoirekabels los. Wanneer de controles zijn uitgevoerd, sluit u het pc-werkstation en sluit u het netsnoer en de accessoirekabels opnieuw aan. Controleer of het pc-werkstation op de juiste manier kan worden opgestart.

Klacht	Controleer...	Werkwijze
Tijdens de POST wordt een fout gemeld bij het testen van een poort.	...of het station correct is geconfigureerd in het programma <i>Setup</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Schakel het pc-werkstation UIT en vervolgens AAN. 2 Wanneer het bericht Press F2 to Enter Setup verschijnt, drukt u op F2. 3 Controleer of de poort is ingeschakeld en de juiste instelling is geselecteerd onder Integrated I/O Ports in het menu Advanced.
	...of alle apparaten op de juiste manier zijn aangesloten en ingeschakeld.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sluit de kabels aan op de juiste connectoren op het achterpaneel van het pc-werkstation. 2 Schakel het pc-werkstation en de externe apparaten in.
	...of de juiste stuurprogramma's zijn geïnstalleerd.	Raadpleeg de documentatie bij de apparaten.
<i>Als er nog steeds een probleem is</i>		
Het is mogelijk dat u het Basic Input Output System (BIOS) moet bijwerken.		Maak een opstartdiskette om het BIOS bij te werken. Raadpleeg pagina 31.
	Controleer...	Werkwijze
	...of de systeemkaart werkt.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Vervang de systeemkaart door een goed werkende kaart van een pc-werkstation van hetzelfde model. 2 Sluit het pc-werkstation, sluit het netsnoer opnieuw aan en controleer of het pc-werkstation werkt. 3 Als de poort werkt, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer voor meer informatie over het oplossen van het probleem.
<i>Als het probleem nog niet is opgelost, neemt u contact op met HP-ondersteuning of met de HP-dealer.</i>		

U kunt het pc-werkstation niet uitschakelen

Klacht	Controleer...	Werkwijze
Het pc-werkstation maakt <i>geen</i> zoemend of piepend geluid wanneer u op de aan/uit-knop drukt, maar u kunt het toch niet uitschakelen.	...of u alle gegevens hebt opgeslagen en alle programma's hebt afgesloten.	<ol style="list-style-type: none">1 Sla alle gegevens op en sluit alle programma's af (als dat mogelijk is).2 Druk op de aan/uit-knop en houd deze vijf seconden ingedrukt. Het pc-werkstation wordt nu uitgeschakeld.3 Verwijder het netsnoer.

U bent het wachtwoord vergeten

OPMERKING

Volg deze instructies als u de wachtwoorden hebt ingesteld met het programma *Setup*.

Klacht	Oplossing...
U bent het gebruikerswachtwoord vergeten.	<ol style="list-style-type: none">1 Schakel het pc-werkstation uit.2 Start het pc-werkstation opnieuw op. Als u wordt gevraagd om een wachtwoord, voert u het wachtwoord van de supervisor in.3 Wanneer Press F2 to Enter Setup verschijnt, drukt u op F2.4 Voer het wachtwoord van de beheerder in om toegang te krijgen tot het programma <i>Setup</i>.5 Ga naar het menu Security.6 Ga naar het veld Set User Password en stel een nieuw gebruikerswachtwoord in. Het oude wachtwoord wordt nu vervangen.7 Druk op Esc, of F3, of selecteer Exit menu om het nieuwe wachtwoord op te slaan en het <i>Setup</i>-programma te verlaten.
U bent het beheerderswachtwoord vergeten.	<ol style="list-style-type: none">1 Schakel het pc-werkstation uit en verwijder het netsnoer.2 Verwijder de afdekplaat van het pc-werkstation.3 Zet schakelaar 9 van het schakelaarsblok op de systeemkaart op ON.4 Sluit het netsnoer weer aan en start het pc-werkstation opnieuw op.5 Wanneer het bericht <i>Passwords have been cleared</i> op het scherm verschijnt, schakelt u het pc-werkstation uit.6 Verwijder het netsnoer en zet schakelaar 9 terug op OFF.7 Breng de afdekplaat van de pc opnieuw aan.8 Schakel het pc-werkstation in en laat het de opstartprocedure doorlopen.9 Nadat de Power-On-Self-Test is voltooid, drukt u op F2 wanneer u daartoe de gelegenheid krijgt. Het programma <i>Setup</i> wordt gestart.10 Stel de wachtwoorden voor de beheerder en gebruiker in.11 Druk op Esc, of F3, of selecteer Exit menu om het nieuwe wachtwoord op te slaan en het <i>Setup</i>-programma te verlaten.

Er is een probleem met de software

Klacht	Oplossing...
De groene aan/uit-indicator brandt, maar sommige softwareprogramma's kunnen niet worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Raadpleeg de documentatie bij het programma of het besturingssysteem voor meer informatie.• Als de software wel kan worden uitgevoerd, maar niet goed werkt, probeert u niet-opgeslagen gegevens op te slaan en vervolgens de toepassing af te sluiten en opnieuw te starten. Als het dan nog niet lukt, start u het pc-werkstation opnieuw op en probeert u de software weer te starten.• Installeer de software opnieuw.• Als het probleem blijft optreden, neemt u contact op met ondersteuningsservices van de softwareleverancier.
De datum en de tijd zijn niet juist.	<p>De datum en tijd kunnen om de volgende reden niet juist zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zomertijd of wintertijd is ingegaan. <p>U kunt de hulpprogramma's van het besturingssysteem of het programma <i>Setup</i> gebruiken om de datum en tijd te wijzigen. Installeer zo nodig een nieuwe batterij (raadpleeg hoofdstuk 2 van de <i>gebruikershandleiding</i>).</p>
Als het probleem nog niet is opgelost, kunt u het volgende doen:	
	<i>Voer HP e-DiagTools uit om de hardwareconfiguratie te controleren. Raadpleeg pagina 39.</i>

De klok van het pc-werkstation loopt niet gelijk

WAARSCHUWING

Het verkeerd installeren van de batterij kan leiden tot explosiegevaar. Om veiligheidsredenen mag u nooit proberen de oude batterij opnieuw op te laden, open te maken of te verbranden. Vervang de batterij uitsluitend door hetzelfde of een gelijkwaardig, door de fabrikant aanbevolen, type. De batterij is een lithiumbatterij die geen zware metalen bevat. Het is echter beter voor het milieu als u batterijen niet met het huishoudafval weggooit. Breng gebruikte batterijen terug naar de winkel waar u deze hebt gekocht, naar de dealer bij wie u het pc-werkstation hebt gekocht of naar HP, zodat deze kunnen worden gerecycled of op de juiste manier kunnen worden afgevoerd. Gebruikte batterijen kunt u gratis inleveren.

Als de configuratie-instellingen van het pc-werkstation herhaaldelijk verloren gaan, moet u misschien de batterij vervangen. Vervang deze door een muntvormige mangaan/lithiumbatterij van het type CR2032. Deze is bij de meeste computerwinkels verkrijgbaar.

Ga als volgt te werk om de batterij te vervangen:

- 1 Maak het netsnoer van het pc-werkstation en eventuele netwerk- en modemkabels los.
- 2 Verwijder de afdekplaat van het pc-werkstation.
- 3 Verwijder de oude batterij door deze onder het borgklemmetje vandaan te schuiven.
- 4 Plaats de nieuwe batterij in de batterijhouder. Let erop dat de batterij niet scheef zit. Zorg ervoor dat het klemmetje de batterij stevig op zijn plaats drukt.
- 5 Breng de afdekplaat opnieuw aan. Sluit de netsnoeren en netwerk- en modemkabels weer aan.
- 6 U kunt het pc-werkstation opnieuw configureren met behulp van het programma *Setup*. U start dit programma door tijdens de opstart-procedure op **F2** te drukken.

Er zijn problemen met het gebruik van het euroteken

Het euroteken, dat op een aantal toetsenborden zit, kan alleen worden gebruikt met besturingssystemen en toepassingen die deze voorziening ondersteunen.

- Alleen de nieuwste besturingssystemen, zoals Windows 98 bieden geïntegreerde ondersteuning voor het euroteken (alleen in bepaalde talen).
- Niet alle toepassingen ondersteunen het euroteken.
- Het euroteken komt niet in alle tekensets voor.

Voor gebruikers van Windows 95 en Windows NT

Windows NT 4.0 en Windows 95 bieden geen geïntegreerde ondersteuning. Raadpleeg de website van Microsoft voor meer informatie over het verkrijgen van ondersteuning voor het euroteken:

www.microsoft.com/windows/euro.asp

De configuratie van het toetsenbord

Voor de configuratie van het toetsenbord gaat u naar **Instellingen** ⇒ **Configuratiescherm** in het menu van **Start**. Dubbelklik op **Toetsenbord** en selecteer het tabblad **Taal** of **Landinstellingen voor invoer** in het menu **Eigenschappen voor Toetsenbord**. Klik op **Toevoegen** en selecteer het land dat overeenkomt met uw toetsenbord. Klik vervolgens op **OK**. Klik op **OK** om het **Configuratiescherm** te verlaten.

Problemen met het BIOS oplossen

Het BIOS bestaat uit een set programmaroutines die de basiswerking van het pc-werkstation bepalen. Veel problemen met het pc-werkstation kunnen worden opgelost door het BIOS (Basic Input Output System) van de pc bij te werken (flashing).

OPMERKING

Het is raadzaam om de instellingen van het systeem op te schrijven voordat u het BIOS wijzigt.

Het BIOS bijwerken

Het nieuwste BIOS (standaardflashbewerking) voor het pc-werkstation kunt u downloaden van de website van HP-ondersteuning www.hp.com/go/kayaksupport. Instructies over het bijwerken van het BIOS vindt u bij de BIOS-bestanden en het hulpprogramma voor BIOS-flash.

De standaardinstellingen van het BIOS herstellen.

Hardwarefouten kunnen worden veroorzaakt door het BIOS en door de configuratie. Als u denkt dat het aan de BIOS-instellingen ligt, voert u de volgende stappen uit om de standaardinstellingen van het BIOS te herstellen.

- 1 Druk op **(F2)** terwijl het 'Kayak'-logo wordt weergegeven onmiddellijk na het opnieuw opstarten van het pc-werkstation, om het programma *Setup* uit te voeren.
- 2 Druk op **(F9)** om de standaardinstellingen van *Setup* te laden.
- 3 Stel de optie 'Reset Configuration Data' in het hoofdmenu in op YES. Het is raadzaam om de instellingen van het systeem op te schrijven voordat u het BIOS wijzigt.

De CMOS-instellingen wissen

- 1 Schakel het pc-werkstation uit, maak het netsnoer en de datakabels los en verwijder vervolgens de afdekplaat.
- 2 Zet schakelaar 8 op de systeemkaart op **ON** om het CMOS-geheugen te wissen.
- 3 Plaats de afdekplaat terug en sluit alleen het netsnoer opnieuw aan.
- 4 Start het pc-werkstation opnieuw op. Er verschijnt een bericht van de volgende strekking:

'Configuration has been cleared, set switch Clear to the ON position before rebooting.'
- 5 Schakel het pc-werkstation uit, maak het netsnoer los en verwijder de afdekplaat.
- 6 Zet schakelaar 8 op de systeemkaart op **OFF** om de configuratie op te slaan.
- 7 Plaats de afdekplaat terug en sluit het netsnoer en de datakabels opnieuw aan.
- 8 Zet het pc-werkstation aan. Start het programma *Setup* door te drukken op **(F2)**. Druk vervolgens op **(F9)**. De standaardwaarden van CMOS worden nu automatisch opgehaald en opgeslagen.
- 9 Druk op **[Esc]** om de configuratie op te slaan en *Setup* te verlaten.

Het BIOS herstellen (noodgeval).

Als het BIOS is beschadigd en de standaardflash niet kan worden gebruikt, kunt u met behulp van de BIOS-herstelmodus (bijzondere BIOS-herstelbewerking) het BIOS herstellen. U doet dit als volgt:

- 1 Neem een DOS-opstartdiskette ter hand.
- 2 Kopieer de BIOS-bestanden op de diskette.
- 3 Maak (of bewerk) het bestand, AUTOEXEC.BAT
Dit bestand hoort een enkele tekstregel te bevatten:
'phlash /c /mode=3 /s IC1105US.FUL'
- 4 Wijzig de naam van het BIOS-bestand in de naam van het bestand op de diskette.
- 5 Sluit het pc-werkstation af.
- 6 Schakel het pc-werkstation uit en verwijder het netsnoer.
- 7 Verwijder de afdekplaat.
- 8 Zet schakelaar 7 op ON.
- 9 Plaats de diskette in het diskettestation.
- 10 Sluit het netsnoer opnieuw aan en schakel het pc-werkstation in.
- 11 Het pc-werkstation wordt nu opgestart vanaf de diskette. Het BIOS wordt bijgewerkt. Houd er rekening mee dat het scherm tijdens deze bewerking zwart blijft.
- 12 Wanneer u vier geluidssignalen hoort, is het herstelproces voltooid.
- 13 Schakel het pc-werkstation uit. Verwijder de diskette uit het station. Verwijder het netsnoer.
- 14 Zet schakelaar 7 op OFF.
- 15 Plaats de afdekplaat terug, sluit het netsnoer opnieuw aan en start het pc-werkstation op.

Schakelaars op de systeemkaart

Op de systeemkaart bevinden zich tien configuratieschakelaars, die genummerd zijn van 1 tot 10. Een aantal hiervan is gereserveerd (schakelaars 1 t/m 5). Deze mag u niet wijzigen, omdat wijziging kan leiden tot een systeemfout.

Schakelaar	Standaard-instelling	Functie:
1-5	OFF	Gereserveerd. Standaardinstellingen niet wijzigen
6	ON	Maakt aanzetten van het toetsenbord met de spatiebalk mogelijk. Met OFF schakelt u deze optie uit.
7	OFF	Hiermee schakelt u de normale modus in. Met ON schakelt u de BIOS-herstelmodus in bij de volgende opstartprocedure.
8	OFF	Hiermee zorgt u ervoor dat de inhoud van het CMOS-geheugen wordt bewaard. Als u ON selecteert, wordt het CMOS-geheugen bij de volgende opstartprocedure gewist.
9	OFF	Hiermee schakelt u het gebruikers- en beheerderswachtwoord in. Als u ON selecteert, worden de wachtwoorden bij de volgende opstartprocedure gewist.
10	OFF	Hiermee selecteert u het chassistype. OFF = desktop-pc

Het HP-programma Setup gebruiken

Met het programma *Setup* kunt u de configuratie van het pc-werkstation, zoals de wachtwoorden en de opstartvolgorde voor apparaten, weergeven en wijzigen. Volg de volgende instructies om de configuratie te controleren.

Schakel eerst het pc-werkstation in of start het opnieuw op.

Schakel eerst het beeldscherm en dan het pc-werkstation in (als het pc-werkstation was uitgeschakeld).

Als het pc-werkstation al aan staat, slaat u uw gegevens op, sluit u alle programma's af en start u vervolgens het pc-werkstation opnieuw op. Voor Windows NT 4.0, Windows 95 of Windows 98 gebruikt u de opdracht **Afsluiten** ⇒ De computer opnieuw opstarten in het **Startmenu**. Met deze opdracht wordt het besturingssysteem automatisch afgesloten en het pc-werkstation opnieuw opgestart.

Het Setup-programma

Wanneer het 'Kayak'-logo op het beeldscherm verschijnt, drukt u op **F2** om het programma *Setup* te starten.

Meer informatie over het oplossen van problemen met stations

In deze sectie kunt u nog meer lezen over de oplossing van problemen met stations en uitbreidingskaarten.

WAARSCHUWING

Zorg ervoor dat u het netsnoer en eventuele telecommunicatiekabels van de computer loskoppelt voordat u de afdekplaat verwijdt om de kabelverbindingen of jumperinstellingen te controleren. Open nooit het cd-rom-station, teneinde elektrische schokken en beschadigingen aan uw ogen door laserlicht te voorkomen. Laat reparaties en onderhoud aan het cd-rom-station over aan reparatiepersoneel. Raadpleeg het etiket op de cd-rom voor spanningsvereisten en golflengte. Dit pc-werkstation is een Klasse 1-laserproduct. Probeer nooit zelf aanpassingen in de lasereenheid uit te voeren.

Er is een probleem met de vaste schijf

- 1 Als u een S.M.A.R.T.-waarschuwing ontvangt van TopTools of tijdens de Power-On-Self-Test, kan er een probleem zijn met het vasteschijfstation. Maak meteen een reservekopie van de gegevens en neem vervolgens contact op met HP-ondersteuning:
- 2 Controleer of het netsnoer en de datakabels van het station goed zijn aangesloten (raadpleeg hoofdstuk 2 van de gebruikershandleiding voor informatie over kabels en connectoren).
- 3 Controleer of opstarten vanaf de vaste schijf is ingeschakeld in het menu **Boot** van het programma *Setup*. U kunt dit programma starten door op **F2** te drukken tijdens de opstartprocedure.
- 4 Controleer of de vaste schijf wordt gedetecteerd (raadpleeg het submenu **Hard Disk Drives** in het menu **Boot** in het programma *Setup*).
- 5 Start de programma's ScanDisk en Disk Defragmenter om eventuele problemen met het vasteschijfstation op te sporen. Selecteer **Programma's ⇒ Accessoires ⇒ Systeemwerkset** via het menu **Start**.
- 6 Voer IDE- of SCSI-tests uit via de optie **Geavanceerde systeemtest** in HP e-DiagTools (beschreven op pagina 39).

De indicator voor vasteschijfactiviteit brandt niet

Als de indicator voor vasteschijfactiviteit niet brandt wanneer het vasteschijfstation wordt benaderd, controleert u:

- 1 of de connector van het bedieningspaneel op de juiste manier op de systeemkaart is aangesloten.
- 2 of het netsnoer en de datakabels van het station goed zijn aangesloten.

Er is een probleem met het cd-rom-, dvd- of cd-rw-station

Het cd-rom-, dvd- of cd-rw-station werkt niet

- 1 Controleer of het station een cd-rom bevat.
- 2 Controleer of alle kabels (datakabels, netsnoer en audiokabel) goed zijn aangesloten op het station en op de systeemkaart.
- 3 Controleer of het station wordt gedetecteerd in het programma *Setup*. U start dit programma door tijdens de opstartprocedure op **F2** te drukken). In het veld **IDE Secondary Master** of **IDE Secondary Slave** moet een station worden weergegeven.
- 4 Als u het systeem wilt opstarten vanaf cd-rom, zorgt u ervoor dat in het programma *Setup* de vermelding **CD-ROM** boven **HDD** staat (in het submenu **Boot Device Priority** in de menugroep **Boot** van het HP-programma *Setup*).

OPMERKING

Met HP e-DiagTools kunt u toegangs- en bruikbaarheidstests uitvoeren op het cd-rom-station. Raadpleeg pagina 19 voor instructies over het gebruik van HP e-DiagTools.

U kunt geen dvd-video afspelen met het dvd-station

- 1 Controleer of de dvd die u probeert af te spelen en het dvd-station dezelfde regionale code hebben.

OPMERKING

De regionale code van het dvd-station wordt bepaald door de eerste dvd die u in het station plaatst.

- 2 Controleer of er een MPEG-decoder op het systeem is geïnstalleerd.

Het cd-rom-, dvd- of cd-rw-station wordt niet gebruikt

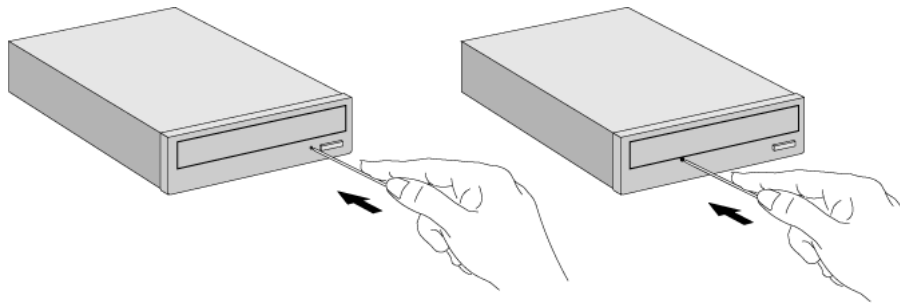
Als het station niet lijkt te werken, kunt u proberen alsnog toegang te verkrijgen door te klikken op het pictogram of de stationsaanduiding.

Het klepje van het cd-rom-, dvd- of cd-rw-station gaat niet open

Wanneer u een schijf niet uit het station kunt verwijderen (bijvoorbeeld bij een stroomstoring), kunt u de knop voor het handmatig uitwerpen gebruiken.

U kunt bijvoorbeeld op de volgende manier een cd-rom verwijderen met de knop voor handmatig uitwerpen:

- 1 Druk met een lang scherp voorwerp (bijvoorbeeld het uiteinde van een paperclip) op de uitwerpknop. De afbeelding hieronder laat de twee mogelijke plaatsen van de knop zien.



- 2 Het klepje van het cd-rom-station gaat dan een klein stukje open. Trek de cd-lade nu helemaal open (voorzichtig!) en haal de cd eruit.
- 3 Duw de lade voorzichtig dicht. Het is mogelijk dat het station pas weer helemaal wordt gesloten wanneer het station weer werkt (bijvoorbeeld nadat de stroomstoring is verholpen).

Problemen oplossen met HP e-DiagTools

Voordat u een probleem met de pc kunt oplossen, moet u een *diagnose* stellen.

HP e-DiagTools helpt u bij het vinden van hardwareproblemen bij een HP-computer. Met deze verzameling hulpprogramma's kunt u het volgende doen:

- Onderscheid maken tussen problemen met software en met hardware
- Controleren of een HP-computer goed functioneert
- Hardwareproblemen opsporen
- Ondersteuningsmedewerkers nauwkeurige informatie verschaffen zodat ze eventuele problemen snel en efficiënt kunnen oplossen

U kunt defecten met e-DiagTools niet herstellen.

Overzicht van e-DiagTools

e-DiagTools bestaat uit drie hoofdbestanddelen:

- ☐ De buzzer, die voor de opstartprocedure problemen opspoot.
U hoort een aantal geluidssignalen die u helpen bij het opsporen van het probleem dat ervoor zorgt dat de computer niet kan worden opgestart.
- ☐ De basistests van e-DiagTools, waarmee u hardwaredetectie en eenvoudige en geavanceerde systeemtests kunt uitvoeren en een Support Ticket kunt genereren (een overzicht van de resultaten van de tests en de configuratie van de computer).
- ☐ Een aantal functies waarmee u de Support Ticket via e-mail kunt doorsturen naar de technische ondersteuning en waarmee u de nieuwste BIOS-versie voor uw computer kunt ophalen en bijwerken.

HP e-DiagTools is beschikbaar op de volgende media:

- ☐ De vooraf geïnstalleerde partitie met hulpprogramma's op de vaste schijf (aanbevolen)
- ☐ De herstel-cd-rom van HP die is geleverd bij het pc-werkstation.
- ☐ De cd-rom HP DiagTools.

OPMERKING

Alleen de partitie met hulpprogramma's van e-DiagTools biedt alle mogelijkheden die hiervoor zijn beschreven. Wanneer u e-DiagTools vanaf cd-rom start, kunt u niet de Support Ticket met de testresultaten en configuratiegegevens via e-mail versturen of het BIOS bijwerken.

Als u e-DiagTools vanaf cd-rom start, wordt het cd-rom-station ingesteld als eerste opstartapparaat.
Herstel de oorspronkelijke Setup-waarden nadat u e-DiagTools hebt uitgevoerd.

U kunt de opstartprioriteit ook instellen door op de toets F8 te drukken wanneer het logo wordt weergegeven tijdens de opstartprocedure.

e-DiagTools uitvoeren vanaf de partitie met hulpprogramma's op de vaste schijf

Volg de volgende stappen om e-DiagTools te starten vanaf de partitie met hulpprogramma's op de vaste schijf:

- 1 Sluit alle toepassingen, schakel het besturingssysteem uit en start de computer opnieuw op.
- 2 Na het beginscherm met het logo wordt een bericht weergegeven:
**Press <F10> to enter HP Utility Partition ...
or any other key to proceed**
- 3 Druk op F10. Het volgende opstartmenu verschijnt:

OPMERKING

Als dit niet werkt, is de partitie met hulpprogramma's waarschijnlijk uitgeschakeld. Probeer e-DiagTools vanaf cd-rom te starten. U kunt ook de partitie voor hulpprogramma's opnieuw maken en het besturingssysteem herstellen. Raadpleeg het volgende Internet-adres voor meer informatie: **www.hp.com/desktops/diagtools**.

- 4 Selecteer de gewenste optie. Het is mogelijk dat u de computer opnieuw moet opstarten. Dit is afhankelijk van de BIOS-configuratie. Wijzigingen worden automatisch aangebracht. Wanneer u e-DiagTools verlaat, worden de oorspronkelijke waarden hersteld.

OPMERKING

U kunt niet van de ene naar de andere optie gaan. Als u eenmaal een optie hebt geselecteerd, moet u het programma verlaten, het systeem opnieuw opstarten en e-DiagTools starten.

e-DiagTools starten vanaf cd-rom

OPMERKING

Alleen de partitie met hulpprogramma's van e-DiagTools ondersteunt alle mogelijkheden die hiervoor worden beschreven. Wanneer u e-DiagTools vanaf cd-rom start, kunt u niet de Support Ticket met de testresultaten en de configuratiegegevens via e-mail versturen of het BIOS bijwerken.

Vereisten

Voordat u e-DiagTools vanaf cd-rom start, moet u zorgen dat de volgende instellingen in het BIOS-Setup-programma worden vermeld:

- ☐ Er is geen besturingssysteem opgegeven. Dit houdt het volgende in:
 - Als het menu **Main** of **Advanced** de optie **Plug and Play OS** bevat, stelt u deze in op **No**
 - Als het menu **Main** of **Advanced** een optie bevat waarmee u het besturingssysteem kunt selecteren, stelt u deze in op **Other**.
- ☐ Alle opties onder **Hardware Protection** in het menu **Security** moeten zijn ingesteld op **Enabled** of **Unlocked**.
- ☐ Als u e-DiagTools vanaf cd-rom start, wordt het cd-rom-station ingesteld als eerste opstartapparaat.

U kunt de opstartprioriteit ook instellen door op de toets F8 te drukken wanneer het logo wordt weergegeven tijdens de opstartprocedure.

Herstel de oorspronkelijke Setup-waarden nadat u e-DiagTools hebt uitgevoerd.

e-DiagTools starten vanaf de herstel-cd-rom van HP

U kunt e-DiagTools als volgt starten vanaf de herstel-cd-rom:

- 1 Plaats de cd-rom in het cd-rom-station. Sluit het besturingssysteem af en start de computer opnieuw op.
- 2 Zorg ervoor dat de optie voor het opstarten vanaf het cd-rom-station is ingeschakeld en dat de cd-rom is ingesteld als het eerste opstartapparaat.
- 3 e-DiagTools wordt automatisch gestart of er verschijnt een menu, afhankelijk van de cd-rom die wordt gebruikt. In het laatste geval selecteert u de optie voor het uitvoeren van de hardwarediagnose.

e-DiagTools wordt gestart en er verschijnt een welkomstschermb.

e-DiagTools starten vanaf de cd-rom HP DiagTools

Voer de volgende stappen uit als u e-DiagTools wilt starten vanaf de cd-rom HP DiagTools:

- 1 Plaats de cd-rom in het cd-rom-station. Sluit het besturingssysteem af en start de computer opnieuw op.
- 2 Zorg dat de optie voor het opstarten vanaf het cd-rom-station is ingeschakeld, en dat de cd-rom is ingesteld als het eerste opstartapparaat.
- 3 Door de programma's op de cd-rom wordt automatisch de juiste versie van e-DiagTools bepaald.

e-DiagTools wordt gestart en er verschijnt een welkomstschermb.

De hardwaretests van HP e-DiagTools

De volgende hardwaretests kunnen worden uitgevoerd met HP e-DiagTools:

- ❑ *Hardwaredetectie.* Detecteert automatisch de volledige hardwareconfiguratie van het systeem (inclusief het model en de versie van het pc-werkstation, het processortype, het cachegeheugen, de BIOS-versie, het volledige hoofdgeheugen, IDE- of SCSI-apparatenlijst, videoadapter, audiokaart, toetsenbord en USB-controller) en bepaalt welke tests moeten worden uitgevoerd.
- ❑ *Eenvoudige systeemtests.* Controleert automatisch (u hoeft niets te doen) de werking van verschillende hardwareonderdelen van het pc-werkstation. Als er een waarschuwing wordt weergegeven, kunt u het beste de geavanceerde systeemtests uitvoeren, om de fout te vinden. U kunt ook een Support Ticket genereren met de configuratiegegevens van het systeem en de resultaten van de tests.
- ❑ *Geavanceerde systeemtests.* Deze optie test zelfstandig het geselecteerde hardwareonderdeel van het pc-werkstation. Deze tests zijn grondiger dan de eenvoudige systeemtests die hiervoor zijn besproken. De geavanceerde tests kunnen echter alleen worden uitgevoerd als de eenvoudige tests zijn voltooid. U kunt elke test selecteren via een menu en deze zo vaak herhalen als u wilt.
Als u bijvoorbeeld vermoedt dat er iets mis is met het vasteschijfstation, kunt u de test voor het vasteschijfstation uitvoeren, waarna u een van de opties kunt kiezen. Als een test mislukt, kunt u een Support Ticket maken.

Voor meer informatie

Raadpleeg de *gebruikershandleiding* van HP e-DiagTools voor meer informatie. Deze handleiding is verkrijgbaar in PDF-indeling op de website van HP **www.hp.com/desktops/diagtools**

Op deze website kunt u ook:

- e-DiagTools downloaden
- De cd-rom HP DiagTools bestellen
- Informatie over e-DiagTools lezen, bijvoorbeeld in de sectie met veelgestelde vragen.

[Problemen oplossen met HP e-DiagTools](#)

Voor meer informatie

De inhoud van de vaste schijf herstellen

Mocht de vaste schijf crashen (wat niet erg waarschijnlijk is), dan kunt u het oorspronkelijk geïnstalleerde besturingssysteem van het pc-werkstation en de software herstellen met de cd-rom *PC Image Engineer — Images maken en herstellen*¹ die is geleverd bij het pc-werkstation. Sommige van de functies op de cd-rom *Images maken en herstellen* worden hieronder beschreven:

- Volledig herstel: Met deze optie worden de standaardconfiguratie van het besturingssysteem, de stuurprogramma's, de hulpprogramma's en de speciale schijfpartitie hersteld. Bij een volledige herstelprocedure worden ook automatisch alle virussen verwijderd als die aanwezig zijn in de hoofdopstartrecord. Bedenk echter dat bij deze procedure de vaste schijf opnieuw wordt geformatteerd. Het verdient daarom aanbeveling om zo mogelijk **alle** gegevensbestanden en aanwezige software elders op te slaan.
- Minimaal herstel: Met deze optie worden alleen het besturings-systeem en het SCSI-stuurprogramma voor toegang tot een SCSI-schijfstation hersteld.
- Gedeeltelijk herstel: Herstelt afzonderlijke stuurprogramma's, die u zelf kunt selecteren op de cd-rom.
- Masterbestanden van het besturingssysteem kopiëren: te gebruiken als bij het installeren van aanvullende stuurprogramma's naar de installatiemedia van het besturingssysteem wordt gevraagd.
- HP e-DiagTools: Controleert de configuratie en werking van het systeem. Zie de beschrijving op pagina 39.

OPMERKING

Software die na aankoop van het pc-werkstation is geïnstalleerd en eventuele persoonlijke gegevens die zijn gegenereerd door toepassingen op het pc-werkstation worden tijdens het herstelproces niet teruggezet.

Wanneer u de optie Volledig herstel gebruikt, moet u voor de hardware die is geïnstalleerd na aankoop van het pc-werkstation de vereiste stuurprogramma's opnieuw installeren. Als u hardware hebt verwijderd, moeten de overbodige stuurprogramma's worden verwijderd.

1. Bij sommige modellen wordt de cd-rom *Images maken en herstellen* niet geleverd. Als u deze cd-rom niet hebt, kunt u het besturingssysteem opnieuw installeren vanaf de cd-rom die voor dit doel is geleverd bij het pc-werkstation.

Als u opnieuw een stuurprogramma moet installeren, kunt u dit downloaden van de website van HP-ondersteuning:

www.hp.com/go/kayaksupport

Raadpleeg de begeleidende gebruikershandleiding van Kayak voor instructies over de herstelprocedure en het uitvoeren van upgrades of downgrades.

Vooraf geïnstalleerde stuurprogramma's herstellen

Met de cd-rom *Images maken en herstellen* kunt u individuele stuurprogramma's die bij het pc-werkstation werden geleverd, opnieuw installeren. Plaats hiertoe de cd-rom in het cd-romstation. Er wordt een HTML-bestand weergegeven. Met de webbrowser kunt u de inhoud van de cd-rom bekijken en het geschikte stuurprogramma zoeken. Installeer vervolgens het stuurprogramma in kwestie door het corresponderende installatieprogramma rechtstreeks vanaf de cd-rom uit te voeren.

Windows NT Service Pack opnieuw installeren

Als u de optie Volledig herstel of Minimaal herstel gebruikt, wordt het Service Pack dat is geleverd bij het pc-werkstation, automatisch opnieuw geïnstalleerd.

De vaste schijf wijzigen

Als de vaste schijf is beschadigd en niet langer kan worden gebruikt, kunt u deze het beste vervangen door een nieuwe vaste schijf. Raadpleeg *hoofdstuk 2 van de gebruikershandleiding bij het pc-werkstation* voor informatie over de installatie van vaste schijven.

Als de vervangende vaste schijf gloednieuw is, moet u de schijf formatteren en een partitie aanbrengen. Hiervoor kunt u de cd-rom *Images maken en herstellen* gebruiken.

Andere informatiebronnen

On line ondersteuning voor het oplossen van problemen

Op de ondersteuningswebsite van HP vindt u uitgebreid ondersteuningsmateriaal dat u kan helpen bij het oplossen van problemen met het pc-werkstation:

- Documentatie voor het pc-werkstation (hieronder beschreven)
- BIOS-updates (inclusief het upgradeprogramma en bijbehorende instructies)
- De nieuwste stuurprogramma's en hulpprogramma's

De ondersteuningswebsite van vindt u op:

www.hp.com/go/kayaksupport

Overzicht van de verkrijgbare documentatie

Van de website van HP kunt u geheel gratis documentatie downloaden voor het pc-werkstation. De documenten hebben de Adobe Acrobat-indeling (PDF) en zijn te vinden op:

www.hp.com/go/kayaksupport

De volgende documenten zijn onder andere beschikbaar:

- *Gebruikershandleiding*: hierin kunt u lezen hoe u het pc-werkstation kunt configureren en vindt u informatie over het installeren en vervangen van hardwareonderdelen.
- *Service Handbook Chapters*: hierin vindt u informatie over vervangende onderdelen, met inbegrip van de HP-artikelfnummers.
- *Technical Reference Manual*: hier kunt u terecht voor technische informatie over systeemcomponenten, zoals de systeemkaart, de chipset en het BIOS.
- *Probleemoplossingsgids*: deze on line-handleiding.

Op de website van HP vindt u daarnaast informatie over alle beschikbare opties voor service en ondersteuning. Een lijst van alle beschikbare services vindt u op: www.hp.com/go/kayak

Ondersteunings- en informatieservices van Hewlett-Packard

Meer informatie over service en ondersteuning van HP vindt u op de ondersteuningswebsite: www.hp.com/go/kayaksupport

Gegevens over de pc verzamelen voordat u contact opneemt met de ondersteuningsafdeling van HP

Noteer zo veel mogelijk van de onderstaande gegevens voordat u contact opneemt met de ondersteuningsafdeling van HP. Op die manier kan de ondersteuningsafdeling van HP uw probleem snel en efficiënt afhandelen.

Pc-beschrijving	
Modelnummer	Zie het etiket aan de rechterkant van de pc.
Serienummer	Zie het etiket aan de rechterkant van de pc.
Geheugen <ul style="list-style-type: none">Aantal geïnstalleerde megabytesIs het geheugen van HP afkomstig of van een andere fabrikant?	<ul style="list-style-type: none">De totale hoeveelheid geïnstalleerd RAM-geheugen wordt weergegeven in het hoofdmenu van het programma <i>Setup</i>, dat u kunt starten door tijdens het opstarten op F2 te drukken.Als u geheugenmodules van een andere fabrikant gebruikt, kunnen er compatibiliteits-problemen optreden. HP ondersteunt alleen HP-geheugenmodules en raadt u aan deze te gebruiken.
Vraag of probleem	
Noteer een korte beschrijving van het probleem	
Frequentie	Hoe vaak is het probleem opgetreden?
Periode zonder problemen	Hoe lang heeft de pc zonder problemen gewerkt?
Recente wijzigingen aan de pc	Hebt u de configuratie van de pc onlangs gewijzigd?
Hardwareconfiguratie	
Welke BIOS-versie gebruikt u?	De BIOS-versie wordt weergegeven in het hoofdmenu van het programma <i>Setup</i> , dat u kunt starten door tijdens het opstarten op F2 te drukken.
Hebt u BIOS-parameters gewijzigd?	Is het probleem opgetreden nadat er met het programma <i>Setup</i> wijzigingen zijn aangebracht in het BIOS?
Maak een lijst van sleuven en interrupts die worden gebruikt door extra kaarten (bijvoorbeeld een LAN-, geluids- of SCSI-kaart)	<i>Aan de hand van deze lijst kunt u nagaan of er interruptconflicten optreden. U krijgt een overzicht van de gebruikte IRQ's door e-DiagTools uit te voeren (raadpleeg pagina 39).</i>
Besturingssysteem	
Gebruikt u het oorspronkelijke besturingssysteem dat vooraf op de pc was geïnstalleerd?	
Zo nee, wat is de versie van het besturingssysteem?	<i>Selecteer Instellingen ➤ Configuratiescherm in het menu Start en klik vervolgens op het pictogram Systeem. De versie van het besturingssysteem wordt weergegeven onder Systeem.</i>
Eventuele foutberichten die door het besturingssysteem worden gegenereerd	Noteer de exacte tekst van het foutbericht.
Eventuele fouten tijdens de opstartprocedure (Power-On Self Test) Met deze test worden alle geïnstalleerde onderdelen gecontroleerd.	Eventuele POST-berichten worden op het beeldscherm weergegeven of met geluidssignalen aangegeven.